

(19)日本国特許庁 (J P)

## (12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号  
特開2002-222306  
(P2002-222306A)

(43)公開日 平成14年8月9日(2002.8.9)

(51)IntCl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	データベース(参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2
	Z E C		Z E C
	3 1 8		3 1 8 G
	3 2 6		3 2 6
	5 0 4		5 0 4

審査請求 未請求 請求項の数7 OL (全 10 頁) 最終頁に続く

(21)出願番号 特願2001-20565(P2001-20565)

(22)出願日 平成13年1月29日(2001.1.29)

(71)出願人 000006747

株式会社リコー

東京都大田区中馬込1丁目3番6号

(72)発明者 花井 厚

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内

(72)発明者 三角 幸子

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内

(74)代理人 100095407

弁理士 木村 満

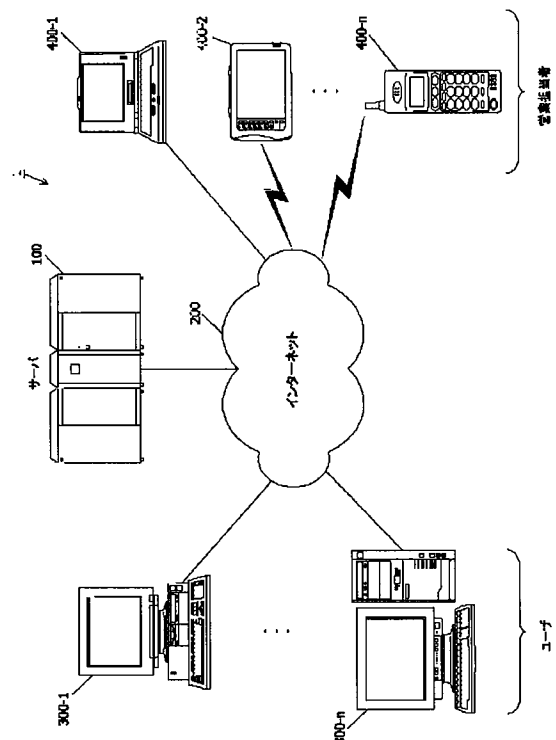
最終頁に続く

## (54)【発明の名称】 販売支援方法、サーバ装置、およびプログラム

## (57)【要約】

【課題】 電子商取引と現実の営業活動とを連携させることで、営業効率を向上させるとともに、顧客満足度を向上させる販売支援方法、サーバ装置、およびプログラムを提供する。

【解決手段】 顧客は、ユーザ端末300を操作し、インターネット200を介して、サーバ100が提供する商品情報を示すウェブページにアクセスする。ウェブページに示される商品情報について営業担当者に連絡を取りたい場合は、その旨をサーバ100に通知する。サーバ100では、ユーザ端末300から受信した情報に基づいて、営業担当者を選出し、選出した営業担当者の営業担当者端末400に、顧客に関する情報と、当該顧客が所望する商品についての情報を電子メールで送信する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】通信ネットワークを介して顧客に商品情報を提供する商品情報提供ステップと、  
前記商品情報提供ステップで提供された商品情報に対するリクエスト情報を前記通信ネットワークを介して送信するリクエスト送信ステップと、  
前記リクエスト送信ステップで送信されたリクエスト情報を受信するリクエスト受信ステップと、  
前記リクエスト受信ステップで受信したリクエスト情報に応じて、該リクエスト情報を送信した顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応する前記商品情報を顧客担当者に前記通信ネットワークを介して通知する営業情報通知ステップと、  
を備えることを特徴とする販売支援方法。

【請求項2】前記通信ネットワークはインターネットであり、  
前記商品情報提供ステップは、前記商品情報をウェブページとして提供し、  
前記営業情報通知ステップは、前記顧客情報および商品情報を電子メールで前記顧客担当者に通知する、  
ことを特徴とする請求項1に記載の販売支援方法。

【請求項3】前記顧客に関する情報を予め登録する顧客登録ステップと、  
前記顧客担当者に関する情報を、前記顧客登録ステップで登録された顧客に関する情報と対応づけて登録する顧客担当者登録ステップと、をさらに備え、  
前記リクエスト受信ステップは、リクエスト情報の送信者が、前記顧客登録ステップで登録された顧客であるかを判別する顧客認証ステップを備え、  
前記営業情報通知ステップは、前記顧客認証ステップで、前記リクエスト情報の送信者が前記顧客登録ステップで登録された顧客であると判別した場合、当該顧客に関する情報に対応する顧客担当者を選出し、該顧客担当者に該顧客に関する情報と、該リクエスト情報に対応する商品情報とを通知する、  
ことを特徴とする請求項1または2に記載の販売支援方法。

【請求項4】複数の顧客端末および顧客担当者端末とを接続する通信ネットワークに接続する接続部と、  
前記通信ネットワークを介して前記顧客端末に商品情報を提供する商品情報提供部と、  
前記商品情報提供部が提供する商品情報に対するリクエスト情報を、前記通信ネットワークを介して前記顧客端末から受け付けるリクエスト受付部と、  
前記リクエスト受付部が受け付けたリクエスト情報に応じて、該リクエスト情報を発信した顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応する前記商品情報を、前記通信ネットワークを介して前記顧客担当者端末に通知する営業支援部と、  
を備えることを特徴とするサーバ装置。

【請求項5】前記通信ネットワークはインターネットであり、  
前記商品情報提供部は、前記商品情報をウェブページとして前記顧客端末に提供し、  
前記営業支援部は、前記顧客情報および商品情報を電子メールで前記顧客担当者端末に通知する、  
ことを特徴とする請求項4に記載のサーバ装置。

【請求項6】顧客に関する情報を予め登録する顧客情報データベースと、  
顧客担当者に関する情報を、前記顧客情報データベースに登録された顧客に関する情報と対応づけて登録する顧客担当者データベースと、をさらに備え、  
前記リクエスト受付部は、リクエスト情報の送信者が、前記顧客情報データベースに登録された顧客であるかを判別する顧客認証部を備え、  
前記営業支援部は、前記顧客認証部が、前記リクエスト情報の送信者が、前記顧客情報データベースに登録された顧客であると判別した場合、当該顧客に関する情報に対応づけられた顧客担当者を前記顧客担当者データベースから選出し、該顧客担当者の端末に、該顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応する商品情報を通知する、  
ことを特徴とする請求項4または5に記載のサーバ装置。

【請求項7】コンピュータを、  
通信ネットワークと接続し、該通信ネットワークを介して情報を送受信する通信手段、  
顧客に関する情報を登録する顧客データベース、  
顧客担当者に関する情報を登録する顧客担当者データベース、  
前記通信手段を制御して、前記顧客データベースに登録された顧客の端末に商品情報を提供する商品情報提供手段、  
前記通信手段を制御して、前記商品情報提供手段が提供した商品情報に対するリクエスト情報を前記顧客端末から受け付けるリクエスト受付手段、  
前記通信手段を制御して、前記リクエスト受付手段が受け付けたリクエスト情報に応じて、該リクエスト情報を発信した顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応した前記商品情報を、前記顧客担当者データベースに登録された顧客担当者の端末に通知する営業情報通知手段、  
として機能させるためのプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】本発明は、販売支援方法、サーバ装置、およびプログラムに関し、特に、電子商取引と現実の営業活動とを連携させることで営業効率および顧客満足度を向上させる販売支援方法、サーバ装置、およびプログラムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】顧客に営業担当者を割り当て、顧客と営業担当者との間に信頼関係を醸成し、営業担当者による個別訪問などを通じて、顧客の商品利用状況や様々な要望を把握し、各顧客に合わせた商品提案を行うような営業活動が伝統的に行われている。

【0003】一方で、近年のインターネットの急速な普及により、インターネットを利用した電子商取引が多く行われるようになってきている。このような電子商取引においては、通常、購買希望者はパーソナルコンピュータなどの端末から商品販売者のウェブサイトアクセスし、商品カタログなどのウェブページを閲覧する。カタログ上に所望の商品があれば、購入希望の旨を通知することで購入できる。

【0004】インターネットを利用した電子商取引では、サーバ上に、カタログ情報を示すウェブページを掲示するだけで、多数の顧客あるいは潜在的顧客に対して商品情報を提供でき、さらに受注もできるので、商品販売者は容易かつ効果的な営業活動を実現できる。

【0005】また、購入者にとっても、自宅に居ながらにして商品の検討および発注ができるので、利便性が高い。

【0006】しかし、電子商取引に不向きな商品もある。例えば、商品を実際に触れたり見ることができない電子商取引で、例えば、大型の事務機、自動車、不動産などの高額な商品を購入することは、購買者にとって不安であり、購買者が所望する販売形態とはいえない。

【0007】また、コピー機などの大型事務機器、自動車などを購入する場合、顧客の使用環境に応じた商品選択が必要となる。このため、商品に関する詳しい知識のある営業担当者と相談して商品選択をするなどといった、従来からの方法が適している場合もある。

【0008】さらに、顧客毎に営業担当者が割り当てられている場合、顧客と営業担当者との信頼関係が築かれており、利便性の観点から電子商取引の利用が拡大しても、営業担当者を介した営業活動は依然重要である。

【0009】しかし、営業担当者を通じた商品購入の場合、顧客は営業担当者に電話などで連絡をとり、自身の使用環境、例えばシステム環境や使用用途、使用量などを連絡しなくてはならず、顧客にとって煩雑な作業であった。また、営業担当者も、顧客の購買需要を把握するために定期的に顧客先を巡回するなど効率的ではなかった。

【0010】一方、インターネットを利用した電子商取引を利用した場合、例えば、ウェブページに用意された項目に対する入力により使用環境などを通知できるので、電話連絡などに比して簡便である。よって、従来からの営業担当者を通じた営業と電子商取引の利便性とを組み合わせることで、電子商取引に不向きな商品の販売営業の効率化を実現する手法が望まれる。

## 【0011】

【発明が解決しようとする課題】本発明は、上記実状に鑑みてなされたもので、電子商取引と現実の営業活動とを連携させることで、電子商取引による販売が不向きな商品についても電子商取引の利便性を活用できる販売支援方法、サーバ装置、およびプログラムを提供することを目的とする。

## 【0012】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明の第1の観点にかかる販売支援方法は、通信ネットワークを介して顧客に商品情報を提供する商品情報提供ステップと、前記商品情報提供ステップで提供された商品情報に対するリクエスト情報を前記通信ネットワークを介して送信するリクエスト送信ステップと、前記リクエスト送信ステップで送信されたリクエスト情報を受信するリクエスト受信ステップと、前記リクエスト受信ステップで受信したリクエスト情報に応じて、該リクエスト情報を送信した顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応する前記商品情報を顧客担当者に前記通信ネットワークを介して通知する営業情報通知ステップと、を備えることを特徴とする。

【0013】上記販売支援方法において、前記通信ネットワークはインターネットであり、前記商品情報提供ステップは、前記商品情報をウェブページとして提供し、前記営業情報通知ステップは、前記顧客情報および商品情報を電子メールで前記顧客担当者に通知することが望ましい。

【0014】上記販売支援方法において、前記顧客に関する情報を予め登録する顧客登録ステップと、前記顧客担当者に関する情報を、前記顧客登録ステップで登録された顧客に関する情報と対応づけて登録する顧客担当者登録ステップと、をさらに備え、前記リクエスト受信ステップは、リクエスト情報の送信者が、前記顧客登録ステップで登録された顧客であるか否かを判別する顧客認証ステップを備え、前記営業情報通知ステップは、前記顧客認証ステップで、前記リクエスト情報の送信者が前記顧客登録ステップで登録された顧客であると判別した場合、当該顧客に関する情報に対応する顧客担当者を選出し、該顧客担当者に該顧客に関する情報と、該リクエスト情報に対応する商品情報とを通知することが望ましい。

【0015】上記のような構成によれば、ウェブページを通じて、顧客から顧客担当者（例えば、サービス・商品の営業担当者やサービス保守担当者など）への連絡を要求するリクエスト情報を受信すると、当該顧客に関する情報に基づいて顧客担当者が選出され、当該顧客担当者宛に、顧客に関する情報が電子メールで通知されるので、顧客の要求に対し、迅速な営業活動を展開することができ、高い顧客満足度と、営業活動の効率化を実現することができる。

【0016】上記目的を達成するため、本発明の第2の観点にかかるサーバ装置は、複数の顧客端末および顧客担当者端末とを接続する通信ネットワークに接続する接続部と、前記通信ネットワークを介して前記顧客端末に商品情報を提供する商品情報提供部と、前記商品情報提供部が提供する商品情報に対するリクエスト情報を、前記通信ネットワークを介して前記顧客端末から受け付けるリクエスト受付部と、前記リクエスト受付部が受け付けたリクエスト情報に応じて、該リクエスト情報に対応する前記商品情報を、前記通信ネットワークを介して前記顧客担当者端末に通知する営業支援部と、を備えることを特徴とする。

【0017】前記通信ネットワークはインターネットであり、この場合、上記サーバ装置の前記商品情報提供部は、前記商品情報をウェブページとして前記顧客端末に提供し、前記営業支援部は、前記顧客情報および商品情報を電子メールで前記顧客担当者端末に通知することが望ましい。

【0018】上記サーバ装置において、顧客に関する情報を予め登録する顧客情報データベースと、顧客担当者に関する情報を、前記顧客情報データベースに登録された顧客に関する情報と対応づけて登録する顧客担当者データベースと、をさらに備え、前記リクエスト受付部は、リクエスト情報の送信者が、前記顧客情報データベースに登録された顧客であるか否かを判別する顧客認証部を備え、前記営業支援部は、前記顧客認証部が、前記リクエスト情報の送信者が、前記顧客情報データベースに登録された顧客であると判別した場合、当該顧客に関する情報に対応づけられた顧客担当者を前記顧客担当者データベースから選出し、該顧客担当者の端末に、該顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応する商品情報を通知することが望ましい。

【0019】上記目的を達成するため、本発明の第3の観点にかかるプログラムは、コンピュータを、通信ネットワークと接続し、該通信ネットワークを介して情報を送受信する通信手段、顧客に関する情報を登録する顧客データベース、顧客担当者に関する情報を登録する顧客担当者データベース、前記通信手段を制御して、前記顧客データベースに登録された顧客の端末に商品情報を提供する商品情報提供手段、前記通信手段を制御して、前記商品情報提供手段が提供した商品情報に対するリクエスト情報を前記顧客端末から受け付けるリクエスト受付手段、前記通信手段を制御して、前記リクエスト受付手段が受け付けたリクエスト情報に応じて、該リクエスト情報を発信した顧客に関する情報および該リクエスト情報に対応した前記商品情報を、前記顧客担当者データベースに登録された顧客担当者の端末に通知する営業情報通知手段、として機能させることを特徴とする。

【0020】

【発明の実施の形態】本発明にかかる実施の形態を図面を参照して説明する。

【0021】図1は、本発明の実施の形態にかかる販売支援システムの構成を示す図である。図示するように販売支援システム1は、サーバ100、通信ネットワーク200、ユーザ端末300-1～300-n、営業担当者端末400-1～400-n、から構成される。

【0022】サーバ100は、商品販売者によって運営される、例えば、メインフレームやワークステーションなどのコンピュータで構成され、通信ネットワーク200を介して、ユーザ端末300に商品情報を提供するとともに、営業担当者端末400に営業情報を通知する。サーバ100の詳細な構成は図2を参照して後述する。なお、本実施の形態では、商品販売者として、事務機器販売者の場合を例に説明する。

【0023】通信ネットワーク200は、例えばインターネットであり、サーバ100、ユーザ端末300、営業担当者端末400を相互に接続する。なお、本実施の形態では、通信ネットワーク200としてインターネットを採用するものとし、以下インターネット200として説明する。

【0024】ユーザ端末300は、制御部、記憶部、表示部などを備えた、例えば、パーソナルコンピュータなどの汎用コンピュータやウェブページの受信・表示が可能な携帯情報端末などから構成され、例えば、モデムやTA(Terminal Adapter:ターミナルアダプタ)などの通信装置によりインターネット200と接続可能に構成されている。ユーザ端末300の記憶部には、インターネット200を介して提供されるウェブページを閲覧するためのプログラムがインストールされており、ユーザ端末300のCPU(Central Processing Unit:中央演算処理装置)がプログラムを実行することでウェブページを受信し、表示部に表示させることで閲覧できるように構成されている。

【0025】営業担当者端末400は、商品販売者の営業担当者が携帯する端末であり、例えば、パーソナルコンピュータなどの汎用コンピュータ、PDA(Personal Data Assistants)などの携帯情報端末、電子メールの送受信が可能な携帯電話やPHS(Personal Handyphone System)などの移動体通信端末、などである。

【0026】次に、図2を参照して、サーバ100の構成を説明する。図2は、サーバ100の構成を示すブロック図である。

【0027】図2に示すように、サーバ100は、制御部110、顧客情報データベース120、担当者情報データベース130、ウェブサーバ140、メールサーバ150、および通信部160、から構成されている。

【0028】制御部110はCPU(Central Processing Unit:中央演算処理装置)から構成され、図示しないメモリに予め記憶された動作プログラムを実行してサ

サーバ100の各部を制御することで、後述する処理を実行する。

【0029】顧客情報データベース120は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、顧客に関する情報（以下、「顧客情報」と称す）を記憶する。図3（a）に、顧客情報データベース120に記憶される顧客情報の例を示す。

【0030】図示するように、顧客情報データベース120には、顧客を識別するための顧客ID、顧客を認証するためのパスワード、顧客氏名、メールアドレス、顧客が所有している当該商品販売者が販売した商品を示す情報、電話番号や住所などの連絡先情報、当該顧客担当の営業担当者を示す担当者ID、などが登録される。

【0031】担当者情報データベース130は、例えばハードディスク装置などの書換可能な記憶装置から構成され、当該商品販売者の営業担当者に関する情報（以下、「担当者情報」と称す）を記憶する。図3（b）に、担当者情報データベース130に記憶される担当者情報の例を示す。

【0032】図示するように、担当者情報データベース130には、営業担当者を識別するための担当者IDを示す情報、担当者氏名、当該担当者の営業担当地域を示す地域コード、当該担当者の営業担当者端末400で受信可能なメールアドレス、担当商品を示す情報、などが登録される。

【0033】ウェブサーバ140は、図示しない制御部、記憶部などを備えたサーバ装置から構成され、商品情報を示すウェブページを作成して、記憶する。ウェブサーバ140の記憶部は、販売する商品に関する情報（商品説明、価格、画像など）を記憶しており、この情報は随時更新される。また、記憶部はウェブページを作成するためのプログラムを記憶し、制御部がこのプログラムを実行することでウェブページを作成・更新する。

【0034】メールサーバ150は、図示しない制御部、記憶部などを備えるサーバ装置から構成され、営業担当者宛の電子メールを作成・送信する。メールサーバ150の記憶部には、営業担当者宛の電子メールに用いられる定型文やテンプレートなどが登録されている。また、記憶部は電子メールを作成するためのプログラムを記憶しており、制御部がこのプログラムを実行することで、定型文やテンプレートを用いた電子メールが作成され、担当者情報データベース130に登録されているメールアドレス宛に送信される。

【0035】通信部160は、例えば、ルータやTA（Terminal Adapter）などの通信装置から構成され、サーバ100をインターネット200に接続する。通信部160は、ユーザ端末300からのアクセスを受け付けるとともに、ウェブサーバ140に保持しているウェブページを示すデータを、アクセスしてきたユーザ端末300に送信する。また、メールサーバ150が作成した

電子メールを、インターネット200を介して営業担当者端末400に送信する。

【0036】次に、本実施の形態にかかる販売支援システム1の動作を図4のフローチャートを参照して説明する。なお、本実施の形態では、サーバ100は、顧客情報データベース120に登録された顧客に対して商品情報を提供するものとする。また、サーバ100による動作は、メモリに予め記憶した動作プログラムを制御部110が実行することで実現されるものとする。

【0037】まず、顧客は、ユーザ端末300を操作し、サーバ100が提供するウェブサイトのトップページにアクセスし、ログインする（ステップS101）。この場合、サーバ100の制御部110は、ウェブサーバ140を制御し、図5に示すようなログインページを取得し、通信部160を制御して、アクセスしてきたユーザ端末300に送信する。

【0038】ユーザ端末300は、サーバ100からログインページを受信し、表示部に表示させる。顧客は、図5に示すログインページに、顧客を認証するための情報（以下、「認証情報」と称す）であるユーザID（顧客ID）とパスワードを入力してサーバ100に送信する。

【0039】サーバ100は、ユーザ端末300から受信した認証情報に基づいて、顧客情報データベース120から当該顧客IDとパスワードとの組み合わせを検索する。

【0040】一致する組み合わせが存在しない場合（ステップS101：No）は、登録された顧客ではないとみなし、処理を終了する。

【0041】一方、一致する組み合わせが存在する場合（ステップS101：Yes）は、ログインを許可する。なお、ここで、サーバ100は、例えばcookieファイルなどの顧客識別情報を当該ユーザ端末300に送信するなどして、以後の当該ユーザ端末300とのセッションは、当該顧客からのものであると認識する。

【0042】ログインした顧客が、サーバ100が提供する商品情報を示すページにアクセスした場合（ステップS102：Yes）、サーバ100の制御部110はウェブサーバ140を制御して、図6に示すような商品情報ページを取得し、通信部160を制御してユーザ端末300に送信する。

【0043】ユーザ端末300は、サーバ100から商品情報ページを受信し、表示部に表示させる。図6に示すように、商品情報ページには、各商品についての説明や画像が提示されている。さらに、各商品について、関連情報や関連商品を示すページへリンクするボタン（図中、「詳細」、「オプション」、「消耗品」、「購入」）が配置されるとともに、営業担当者への連絡を要求するための連絡フォームページ（後述）にリンクした「担当営業に連絡」ボタンが配置されている。

【0044】顧客は、所望の商品について営業担当者に連絡したい場合、ユーザ端末300を操作して「担当営業に連絡」ボタンを選択する（ステップS103：Yes）。

【0045】「担当営業に連絡」ボタンが選択されると、ユーザ端末300は、担当営業への連絡フォームを要求するリクエスト情報とともに、選択された「担当営業に連絡」ボタンに対応する商品を特定する、例えば、型番を示す情報（以下、「フォームリクエスト情報」と称す）をサーバ100に送信する。

【0046】サーバ100では、通信部160がユーザ端末300から受信したフォームリクエスト情報に基づいて、制御部110がウェブサーバ140を制御し、図7に示すような、「担当営業への連絡フォーム」ページ（以下、「フォームページ」と称す）を取得する。ここで、制御部110は、上述の認証情報に基づいて、フォームリクエスト情報の送信者が、ステップS101でログインした顧客であることを認識し、顧客情報データベース120にアクセスして、当該顧客に関する情報を取得する。

【0047】制御部110は、顧客情報データベース120から取得した情報から必要な情報を、ウェブサーバ140から取得したフォームページに挿入する。ここでは、顧客の氏名、電話番号、およびメールアドレスを挿入するものとする。さらに、フォームリクエスト情報に示される商品を特定する情報を、例えば不可視情報として挿入する。

【0048】制御部110は、通信部160を制御して、必要な情報が挿入されたフォームページをユーザ端末300に送信する（ステップS104）。

【0049】ユーザ端末300は、サーバ100により予め顧客氏名、電話番号、メールアドレスが挿入されたフォームページを受信し、表示部に表示させる。ここで、フォームページに挿入された電話番号およびメールアドレスは、営業担当者が当該顧客に連絡を取る際に用いられるものである。これらの情報がサーバ100で予め挿入されているので、情報に変更がない場合、顧客は入力しなくてもよい。また、希望する連絡先がサーバ100に登録されているものと異なる場合、つまり挿入されている情報と異なる場合は、所望する連絡先の情報を入力する。

【0050】また、フォームページには、通信欄が用意されており、顧客は問い合わせたい内容を入力することができる。また、図示していないが、希望する連絡方法や、営業担当者に求めるアクション、例えば、資料の送付、来訪しての商品説明、電話による商品説明、などを選択できる、例えばチェックボックスなどが配置されているものとする。

【0051】図7に示すように、フォームページには、入力した情報の送信を指示するための「送信」ボタンが

配置されており、顧客がこの「送信」ボタンを選択することにより、入力した情報（以下、「連絡リクエスト情報」と称す）および対象商品を示す情報がサーバ100に送信される（ステップS105）。

【0052】サーバ100の通信部160は、ユーザ端末300から受信した連絡リクエスト情報を受信して、制御部110に引き渡す。制御部110は、受信した連絡リクエスト情報に基づいて、顧客情報データベース120を検索し、当該顧客の顧客情報を取得する（ステップS106）。

【0053】制御部110は、ステップS106で取得した顧客情報に、当該顧客担当の営業担当者を示す担当者IDが登録されている場合は、担当者情報データベース130にアクセスし、その担当者IDに対応する営業担当者のメールアドレスを取得する（ステップS107）。顧客情報に営業担当者情報が登録されていない場合は、顧客情報に示される住所や郵便番号から営業担当者の地域コードを求めるとともに、連絡リクエスト情報に示される商品情報を取得し、当該地域においてその商品を担当している営業担当者を担当者情報データベース130から選出して、そのメールアドレスを取得する。

【0054】制御部110は、取得したメールアドレス、および連絡リクエスト情報に基づく顧客氏名、連絡先情報、対象商品を示す情報、フォームページの通信欄に入力された問い合わせ内容、指定連絡方法、要求アクション、を示す情報（以下、「営業情報」と称す）をメールサーバ150に引き渡す。制御部110は、メールサーバ150を制御し、当該営業情報を含んだ電子メールを作成し、引き渡したメールアドレス宛に送信して（ステップS108）、処理を終了する。

【0055】当該営業担当者は、営業担当者端末400で電子メールを受信し、表示される営業情報に基づいて、顧客に連絡を取るなどして営業活動を行う。

【0056】上記実施の形態では、顧客が商品情報ページから「担当営業に連絡」ボタンを選択することで、営業情報が営業担当者に通知される構成としたが、営業担当者へ情報が通知される契機はこれに限られない。例えば、顧客が商品情報ページから、ある商品の資料請求をサーバ100に送信した場合、サーバ100では、顧客情報データベース120から、当該顧客の所有商品を示す情報を取得し、資料請求した商品が、顧客の所有している商品ではない場合、その旨を営業担当者に通知するようにしてもよい。

【0057】このように構成することにより、顧客が新たな商品の購入を検討していることを営業担当者が把握することができるので、当該顧客に対し、迅速かつ効果的な営業活動を展開することができる。

【0058】また、営業担当者への情報通知の契機として、例えば、サーバ100が提供するウェブサイト上で、顧客が顧客情報を変更（例えば、住所変更など）し

た場合、その内容を営業担当者に送信するようにしてもよい。このような構成により、営業担当者は、常に最新の顧客情報を把握することができ、効率的な営業活動を展開することができる。

【0059】さらに、上記実施の形態では、商品情報ページの「担当営業に連絡」ボタンを選択することで、営業情報が営業担当者に通知される構成としたが、通知先は営業担当者に限られない。例えば、営業担当者に加え、商品販売者の顧客情報管理者などに同時に通知するようにしてもよい。また、上記実施の形態では、理解を容易にするために、顧客担当者として営業担当者を例に説明したが、顧客担当者は、営業担当者に限定されず、サービス担当者や保守担当者などでもよい。

【0060】上記実施の形態では、サーバ100の制御部110が、予めメモリに記憶されたプログラムを実行する構成としたが、これらのプログラムは、例えば、フロッピー（登録商標）ディスク、CD-ROM（Compact Disc Read Only Memory）、DVD（Digital Versatile Disc）などのコンピュータ読み取り可能な記録媒体に格納して配布されてもよい。あるいは、これらのプログラムを搬送波に重畳させることで、インターネット200などの通信ネットワークを介して配信し、コンピュータにダウンロードするものとしてもよい。

【0061】

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、顧客担当者宛に、顧客に関する情報が電子メールで通知されるので、顧客の要求に対して迅速な営業活動を展開すること等が可能となり、高い顧客満足度と、営業活動

の効率化を実現することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態にかかる販売支援システムの構成を示す図である。

【図2】図1に示すサーバの構成を示すブロック図である。

【図3】図2に示すデータベースに登録される情報の例を示す図であり、(a)は顧客情報データベースに登録される情報を例示し、(b)は、担当者情報データベースに登録される情報を例示している。

【図4】本発明の実施の形態にかかる販売支援システムの動作を説明するためのフローチャートである。

【図5】図4に示す動作で送信されるログインページの表示例を示す図である。

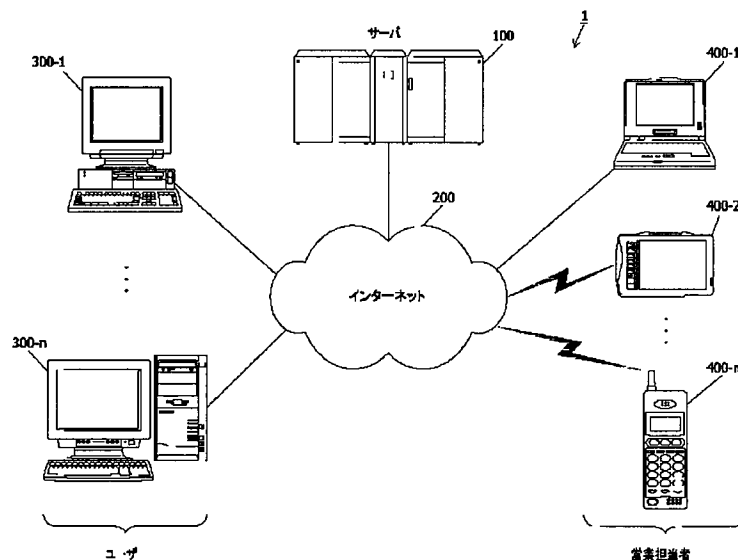
【図6】図4に示す動作で送信される商品情報ページの表示例を示す図である。

【図7】図4に示す動作で送信されるフォームページの表示例を示す図である。

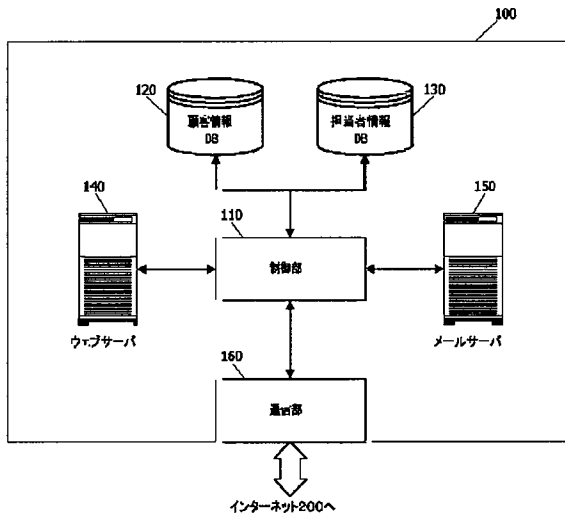
【符号の説明】

- 1 販売支援システム
- 100 サーバ
- 120 顧客情報データベース
- 130 担当者情報データベース
- 140 ウェブサーバ
- 150 メールサーバ
- 200 インターネット
- 300-1～300-n ユーザ端末
- 400-1～400-n 営業担当者端末

【図1】



【図2】



【図3】

(a)

顧客ID	パスワード	顧客氏名	E-mailアドレス	所有商品	連絡先	営業担当番
AA10-0001	*****	藤上 太郎	tsu@r...	RC-1234, FX-0012, ...	(03)1234-..., 住所	A01-0001
...	...	...	...	...	...	...

(b)

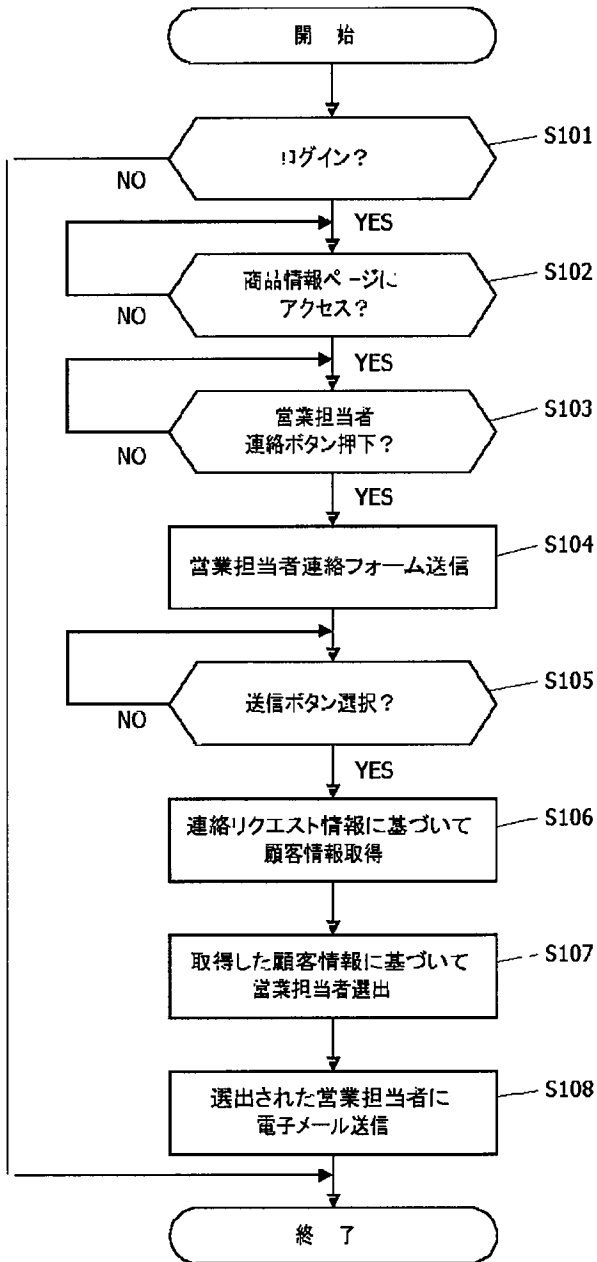
担当番ID	氏名	地域コード	Eメールアドレス	担当商品
A01-0001	今 次郎	A01-12	ima@rioch.co.jp	コピー機
A01-0002	伊武 素英		ibu@rioch.co.jp	プリンタ
...	...	...	...	...

【図5】

【図6】



【図4】



【図7】

**担当営業への連絡フォーム**

■宛先 お返事はどなた様宛に差し上げればよろしいでしょうか。  
必要に応じて書き換えてください。

お名前

■ご連絡方法 ※ご希望の連絡方法にチェックを入れてください。

☒ 電話 ご登録いただいている電話番号  
  
上記以外の電話番号にご連絡を希望される場合は、  
入力をお願いします。

☐ E-mail ご登録いただいているE-mailアドレス  
  
上記以外のE-mailアドレスにご連絡を希望される場合は、  
入力をお願いします。

■メッセージ

送信 リセット

フロントページの続き

(51)Int. Cl.<sup>7</sup>  
G 0 6 F 17/60

識別記号  
5 0 6

F I  
G 0 6 F 17/60

(参考)

5 0 6

(72)発明者 片岡 啓介  
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内

(72)発明者 上村 静  
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内

(72)発明者 篠原 英二

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内

(72)発明者 鳥飼 辰登

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内